

SECRETARÍA DEL BANCO
División de Traducciones



BANCO CENTRAL
REPÚBLICA DOMINICANA

“Balanced Scorecard” and “Mutual Agreements”.

BSC Evolution

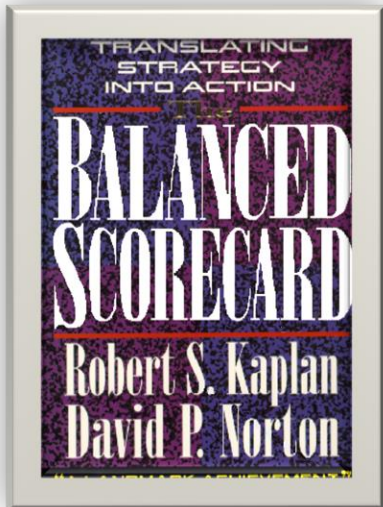
Gilberto Quesada Madriz

San José Costa Rica

2022

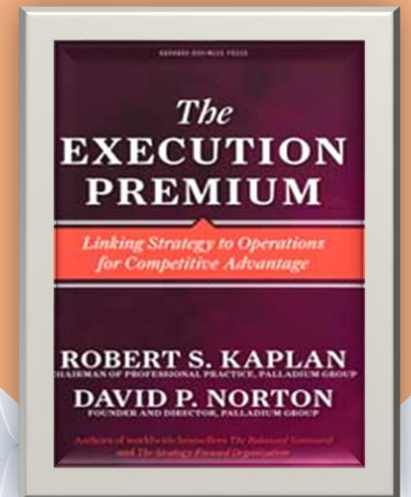
1

Measuring assets
-Tangibles
-Intangibles



Strategic
Management
Methodology

Balanced
ScoreCard
20 YEARS
LATER



2

Triple State of Results

1994

John Elkington

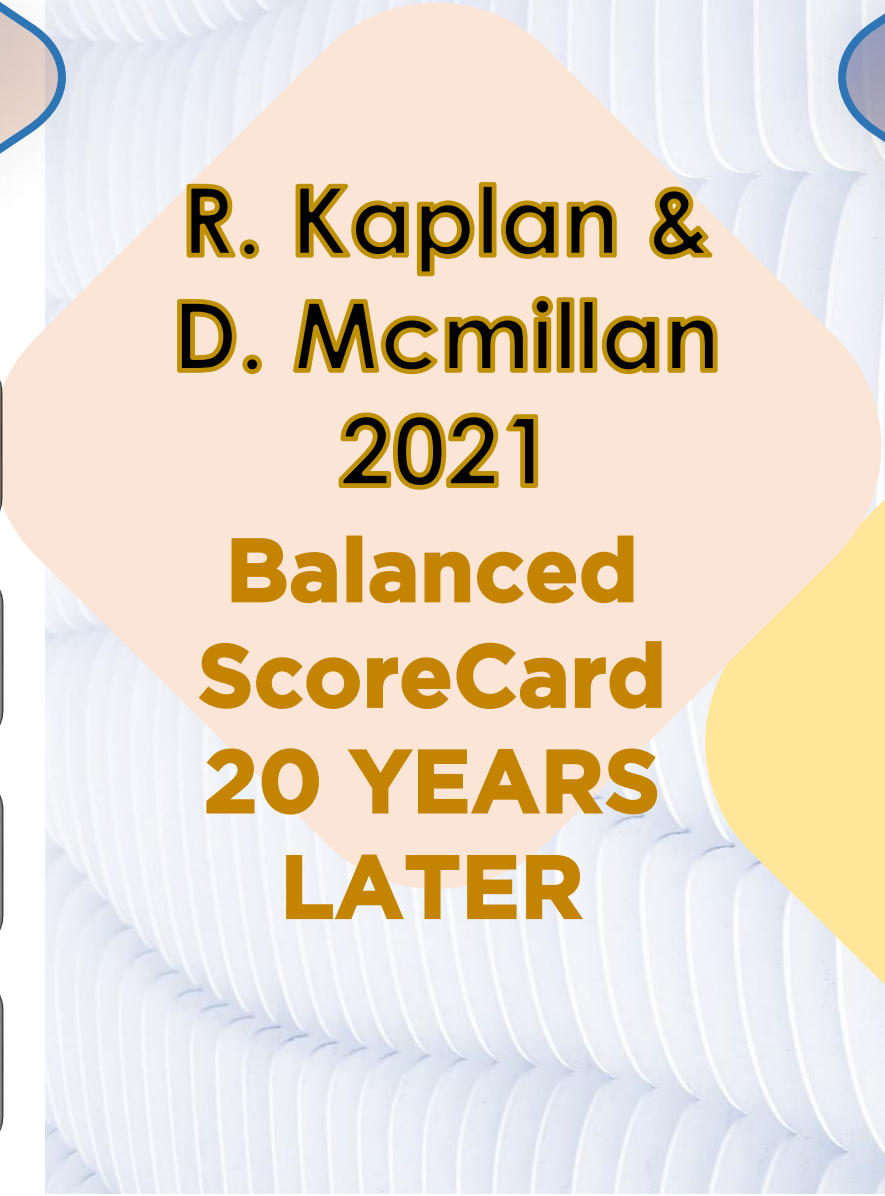
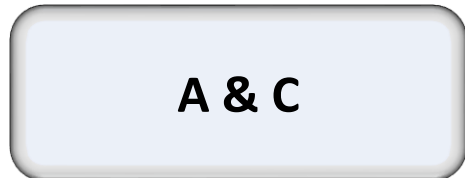
Stephan Schmidheiny

AMANCO



2019







Strategic Alignment



Strategic Alignment



Mutual Agreements

Satisfaction Surveys

- Who is the client?
- What products do we deliver?
- What are their needs?
- What is the level of importance?

PROGRAMA ACUERDOS MUTUOS (Programa Cliente Interno-Proveedor) Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno

Asigne la importancia que tiene para usted, como cliente del departamento, cada uno de los siguientes items utilizando la escala respectiva; de la misma manera, indique cuál es su nivel de satisfacción con el desempeño del departamento respecto a cada variable.

| # | Variable | ¿Qué importancia tiene para usted como Cliente? | | | | | ¿Qué tan satisfecho está usted como cliente? | | | | | NO APLICA |
|----|---|---|---|---|---|---|--|---|---|---|---|-----------|
| | | 1: menos importante a 5: más importante | | | | | 1: muy insatisfecho 2: insatisfecho 3: ni satisfecho ni insatisfecho 4: satisfecho 5: muy satisfecho | | | | | |
| 1 | Colaboración del personal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 2 | Personal idóneo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 3 | Trato amable del personal (servicio) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 4 | Prontitud en la respuesta a consultas (personales, telefónicas, o vía correo electrónico) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 5 | Calidad de la solución brindada | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 6 | Entrega en fecha prometida | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 7 | Entrega completa de lo requerido | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 8 | Atención de emergencias | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 9 | Aceptación de sugerencias | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 10 | Rapidez en la entrega | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 11 | Atención telefónica efectiva | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 12 | El personal va más allá de sus responsabilidades (proactividad) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 13 | Personal back-up en áreas críticas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 14 | En términos generales, ¿cuál es su nivel de satisfacción con el departamento? | | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |

Negotiation Rounds

“Ponerse en los zapatos del Cliente”

CLIENTE : _____

| PRODUCTO O SERVICIO | INDICADOR DE LOGRO | NECESIDADES SUPUESTAS | QUE TAN SATISFECHOS PENSAMOS QUE ESTA | QUE NECESITAMOS DEL CLIENTE PARA PODER SATISFACERLO |
|---------------------|--------------------|-----------------------|---------------------------------------|---|
| | Tiempo | | | |
| | Calidad | | | |
| | Cantidad | | | |
| | Servicio | | | |
| | Tiempo | | | |
| | Calidad | | | |
| | Cantidad | | | |
| | Servicio | | | |
| | Tiempo | | | |
| | Calidad | | | |
| | Cantidad | | | |
| | Servicio | | | |

Ronda de Negociación

Proveedor : _____ Cliente: _____ Fecha: _____

| PRODUCTO O SERVICIO | INDICADOR DE LOGRO | META NEGOCIADA | REQUERIMIENTOS AL CLIENTE | PRIORIDAD |
|---------------------|--------------------|----------------|---------------------------|-----------|
| | Tiempo | | | |
| | Calidad | | | |
| | Cantidad | | | |
| | Servicio | | | |
| | Tiempo | | | |
| | Calidad | | | |
| | Cantidad | | | |
| | Servicio | | | |
| | Tiempo | | | |
| | Calidad | | | |
| | Cantidad | | | |
| | Servicio | | | |

Results

- Timely and quality information.
- Guarantee of collaborative work.
- Strategic alignment.
- Reach the proposed goals.
- To have a "Service Level Agreement".





Div. de Traducc.: *BSC Evolution Costa Rica - July 2022 (Eng)*

26-07-2022

LO/ IM/ OERA



MANDAME UN MENSAJE



+506 88436972

Visit www.Isoscorecard.wordpress.com

Applied in: Seguros America, Citibank, Conair, Unimar, Pipasa (Cargil), BCRD.